

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAHAN DESA
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA
PULAU JAMBU**

SKRIPSI

Dajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mengikuti Sidang Skripsi Strata 1 pada
Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh

FITRIA ANNISA
NIM. 11775200305

PROGRAM SI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta Milik UIN Suska Riau

JUDUL

NAMA

NIM

PROGRAM STUDI

FAKULTAS

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: FITRIA ANNISA

: 11775200305

: ILMU ADMINISTRASI NEGARA

: EKONOMI ILMU DAN SOSIAL

: PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAHAN
DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DESA PULAU JAMBU

DISETUJUI OLEH

Dosen Pembimbing

Pivit Septiary Chandra, S.Sos., M.Si

NIP. 19920925 201903 2 021

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Ketua Jurusan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Dr. Drs. H. Mhd. Said HM, M.Ag, MM

NIP. 19620512 198903 1 003

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.si

NIP. 19790101 200710 1 003



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang
UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : FITRIA ANNISA
NIM : 11775200305
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI ILMU DAN SOSIAL
JUDUL : PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAHAN DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PULAU JAMBU
TANGGAL UJIAN : 21 APRIL 2021

Disetujui Oleh
KETUA PENGUJI

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.si
NIP. 19790101 200710 1 003

PENGUJI I

Rusdi, S.Sos, MA
NIP. 19720906 200710 1 002

PENGUJI II

Abdiana Ilosa, S.Ap, MA
NIP. 19870716 201503 2003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAHAN DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PULAU JAMBU.

Oleh : Fitria Annisa

Pemerintahan Desa merupakan subsistem dari penyelenggaraan pemerintahan daerah sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat dalam rangka otonomi desa untuk mencapai masyarakat yang sejahtera memerlukan terselenggaranya pemerintahan yang baik secara terus menerus. Upaya untuk mewujudkan unsur mewujudkan pemerintahan yang baik memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas pemerintahan. Profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah di sederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri aparat di lihat dari segi : kreatifitas (creativity), Inovasi (innovasi), dan resfonsifitas (Responsivity). Penelitian ini dilaksanakan di Desa Pulau Jambu kec. Kampar Kab. Kampar, khususnya di Kantor Desa Pulau Jambu. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melihat Profesionalisme Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Pulau Jambu. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif , penelitian yang menggambarkan suatu keadaan atau penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Data yang diperoleh dari penelitian ini dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengolahan data yang peneliti gunakan adalah teknik purposive sampling. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat di simpulkan bahwa aparatur pemerintaha desa di kantor desa pulau jambu kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga profesionalisme aparatur pemerintahan desa juga di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kepemimpinan dan penghargaan.

Kata Kunci : Profesionalisme, Aparatur Pemerintahan Desa, Pelayanan publik

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAHAN DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PULAU JAMBU”**. Selanjutnya shalawat serta salam senantiasa sampaikan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa dirindukan wajah dan syafaatnya dihari akhir kelak.

Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata (S1) Pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penyusun. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang seulusnya kepada yang terhormat kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU Bapak Drs. H. Muh. Said HM., M.Ag.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara UIN SUSKA RIAU, Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si.
4. Sekretaris Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara UIN SUSKA RIAU, Bapak Jhon Afrizal, S.HI, M.A
5. Pembimbing Akademik Bapak Candra Jhon Asmara, S.Sos, M.Si
6. Dosen Pembimbing Bu Pivit Septiary Chandra, S.Sos, M.Si yang sangat-sangat luar biasa baik dalam membimbing ananda dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau
8. Kantor Pemerintahan Desa Pulau Jambu
9. Terkhusus dan Teristimewa untuk Ibunda tercinta dan Terkasih Nursalimah dan Ayahanda Alimunir (Alm), terimakasih atas semua cinta dan rasa sayang. Dan teruntuk ibunda tercinta terimakasih telah merawat, membesarkan serta membimbing dan selalu memberikan semangat dan pengorbanan baik secara moril dan materil serta cinta kasih yang tak berujung, terimakasih atas semua doa, kesabaran,, ketabahan, dan dukungan kepada ananda hingga saat ini. Untuk itu skripsi ini di persembahkan untuk kedua Orang Tua ananda yang sangat ananda sayangi.
10. Kepada Saudara Kandung Riyan Ramadhan dan Aldi syaputra, dan juga kepada adik tersayang Tiara, Zahra, Nafisa, Salsa.
11. Teruntuk aunty Meli Devita terimakasih atas semua dukungan semangat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dan waktu yang selalu ada dan selalu kebersamai hingga saat ini, aunty dan paman Alamsyah, Siti Sholehah, Muhammad Akbar, Nurhayati, Syamsu Ja'far terimakasih nasehat dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis hingga saat ini.

12. Teruntuk sahabat terkasih Miftahur Rahma, Nur Fadla, Nur Azlin, Via Sapira yang selalu ada dan kebersamai perjuangan mulai dari awal kuliah hingga saat ini dan Insha Allah sahabat sampai ke Syurga Nya. *Amin ya rabbal alamin.*

13. kepada setiap orang baik yang sudah berpartisipasi dalam proses pembuatan skripsi ini. semoga Allah membalas setiap kebaikan dengan kebaikan pula. *Amin ya rabbal alamin*

Pekanbaru, Maret 2021
Penulis

FITRIA ANNISA
NIM. 11775200305

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	16
1.5 Batasan Penelitian.....	17
1.6 Sistematika Penulisan	17
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Profesionalisme.....	19
2.2 Aparat Pemerintahan Desa Birokrasi	24
2.3 Pelayanan Publik.....	30
2.4 Profesionalisme Aparat Desa.....	36
2.5 Aturan Kebijakan dan Dasar Hukum Penyelenggaraan Pemerintahan Desa	40
2.6 Penelitian Terdahulu.....	41
2.7 Pandangan Islam Tentang Profesionalisme	42
2.8 Defenisi Konseptual	45
2.9 Konsep Operasional.....	46
2.10 Kerangka Berfikir	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	49
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	49
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	49
3.4 Metode Pengambilan Sampel	50
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.6 Informan Penelitian.....	51
3.7 Metode Analisa Data	52

**BAB IV DESKRIPSI WILAYAH DESA PULAU JAMBU
KECAMATAN KAMPAR KABUPATEN KAMPAR**

4.1 Sejarah Desa	55
4.2 Kondisi Pemerintahan Desa	56
4.3 Struktur Organisasi Kantor Desa Pulau Jambu	56
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi	57
4.5 Letak Geografis dan Demografis	62

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Profesionalisme Aparatur Pemerintahan Desa	67
5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme Aparatur Pemerintahan Desa Pulau Jambu	77

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	82
6.2 Saran	83

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Nama Aparat Desa Pulau Jambu.....	10
Tabel 1.2	Jadwal pelayanan di Kantor Desa Pulau jambu	11
Tabel 2.1	Konsep Operasional	46
Tabel 3.1	Key Informan Penelitian	52
Tabel 4.1	Jumlah penduduk Desa Pulau Jambu menurut jenis kelamin Tahun 2020	62
Tabel 4.2	Sarana Pendidikan di Desa Pulau Jambu Tahun 2020	63
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk Desa Pulau Jambu Berdasarkan Mata Pencapaian Tahun 2020	64
Tabel 4.4	Jumlah Penduduk Menurut Agama Yang Dianut Masyarakat Desa Pulau Jambu Tahun 2020	65
Tabel 4.5	Sarana Ibadah di Desa Pulau Jambu Tahun 2020	65

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambar poster Prosedur Pelayanan di Kantor Desa Pulau Jambu.....	13
Gambar 5.1 Tempat Pelayanan dan Ruang Tunggu di Kantor Desa Pulau Jambu	69
Gambar 5.2 Tempat Penyimpanan Arsip dan Papan Nama Kantor Desa Pulau Jambu	73
Gambar 5.3 Meja Informasi Pelayanan	76

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintahan Desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat untuk terciptanya pemerintahan yang baik (Good Governance). Good Governance menurut LAN (2000;8) adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam pelaksanaan pemerintahan, sebab dalam pemerintahan yang baik memerlukan aparatur yang mantap dan professional dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai perannya sebagai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparat desa sebagai unsur aparatur Negara mempunyai peran yang sangat penting dalam rangka melaksanakan tugas umum pemerintahan, artinya keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa sangat ditentukan oleh kinerja dan aparatur desa yang bertanggungjawab dan professional.

Pemerintahan desa mempunyai tugas utama, menciptakan kehidupan yang demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga bisa membawa kehidupan masyarakatnya menjadi sejahtera, tentram dan berkeadilan pemerintah desa mencakup kepala desa dan di bantu dengan perangkatnya dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya. Perangkat Desa adalah satu organ pemerintahan desa, selain kepala desa. sesuai rumusan pasal 1 angka 3 UU Desa, kedudukan perangkat desa adalah pembantu bagi kepala desa dalam menjalankan fungsi

perintah. Perangkat Desa diatur dalam pasal 48-53 UU Desa, yang mana pasal ini menjelaskan tentang kedudukan dan tugas perangkat desa, pengangkatan dan pemberhentian, penghasilan serta larangan dalam menjalankan tugas. Aspek-aspek tersebut disajikan dalam peraturan pasal-pasal. Seperti pada pasal 49 ayat 1 bahwa perangkat desa bertugas membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.

Pada Undang-Undang No 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan Negara dan juga disebutkan penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. UU No 25 Tahun 2009 Pasal 15 tentang pelayanan publik berbunyi;

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan standar
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan.
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. menyediakan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya.
- j. bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi pelayanan publik.

Perintahan Desa Pulau Jambu merupakan sebuah organisasi yang mempunyai tujuan utama yaitu menyelenggarakan pemerintahan yang sebagaimana yang telah ditetapkan oleh undang-undang mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat setiap organisasi publik mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur) nya masing-masing. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. SOP menurut pandangan Tambunan (2008:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis. Termasuk Desa Pulau Jambu yang berdasarkan Keputusan Kepala Desa Pulau Jambu No 140/SKPTS/PJ-XI/2020/27 Tentang Standar Operasional Prosedur di lingkungan Desa Pulau Jambu yang mempunyai maksud dan tujuan sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Mendorong terwujudnya Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi public secara efektif dan hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi dengan baik
2. Memberikan standar bagi pemerintahan Desa Pulau Jambu dalam melaksanakan pelayanan publik
3. Meningkatkan pelayanan informasi publik di lingkungan Desa Pulau Jambu.

Maklumat pelayanan Desa Pulau Jambu bersungguh- sungguh untuk :

1. Memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan transparan
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
3. Merespon tanggapan masyarakat dengan cepat dan tepat
4. Melayani masyarakat dengan tidak membedakan status social
5. Bekerja dengan disiplin , tulus, dan bertanggung jawab
6. Membangun tim yang solid dan berintegritas.

Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan professional. Tata pemerintahan yang baik dapat menjadi kenyataan apabila di dukung oleh aparatur yang memiliki profesionalisme yang tinggi yang mengedepankan terpenuhinya transparansi , akuntabilitas, dan responsibilitas publik. profesionalisme harus di capai aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan dengan gaya tanggap yang tinggi sesuai dengan aspirasi masyarakat secara bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mewujudkan hal tersebut memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam melakukan tugas pemerintahan mengingat merekalah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Profesionalisme bisa juga di katakan kemampuan unruk mengemban tugas dan tanggung jawab yang di berikan kepadanya yang tertuang dalam perilaku, tidak deskriminatif, adil dalam memberikan pelayanan dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas. Untuk dapat menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat bidang administrasi pemerintahan mengharapakan hadirnya aparat birokrasi yang mampu mengemban fungsi pelayanan publik.

Profesionalisme merupakan persyaratan mutlak untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Pemerintahan desa memiliki tugas dan tanggung jawab yang utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah Desa menjadi representasi penyelenggaraan urusan pemerintahan sekaligus menjembatani kepentingan masyarakat setempat. Pada Pasal 68 UU Desa mengatur sejumlah norma yang memberi hak kepada semua warga desa untuk memperoleh pelayanan yang sama dan adil , punya hak menyampaikan saran dan partisipasi serta mendapatkan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa. Untuk mendapatkan aparatur yang professional makan di perlukan sumber daya manusia yang sesuai dengan tuntutan organisasi baik itu dari segi pengetahuan, pendidikan dan pengalaman.

Dalam permendagri Nomor 84 Tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintahan desa (SOTK) mulai dari pasal 6 sampai pasal 10 di sebutkan bahwa , Kepala Desa dan Perangkat Desa mempunyai tugas dan fungsi yang di antara nya sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pasal 6 menjelaskan tentang tugas dan fungsi kepala desa yang berbunyi :
 - a. Kepala Desa berkedudukan sebagai kepala pemerintahan desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintahan Desa.
 - b. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintaha desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat.
2. pasal 7 menjelaskan tentang tugs dan fungsi sekretaris yang berbunyi:
 - a. Sekretaris desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan sekretariat desa.
 - b. Sekretaris desa bertugas membantu kepala desa dalam administrasi pemerintahan.
 - c. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang di maksud pada ayat 2.
Sekretaris desa mempunyai fungsi :
 - 1) melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat , arsip dan ekspedisi.
 - 2) melaksanakan urusa umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasaranan perangkat desa dan kantor serta pelayanan umum.
3. Pasal 8 menjelaskan tentang tugas dan Fungsi Kepala urusan (Kaur) bidang Tata Usaha dan Umum ayat (2) yang mengatakan bahwa kepala urusan bertugas membantu sekretaris desa dalam urusan pelayanan administrasi pelaksanaan tugas administrasi.
4. Pasal 9 menjelaskan tentang tugas dan fungsi kepala seksi pemerintahan, kesejahteraan rakyat dan pelayanan, yang berbunyi pada ayat (2) kepala

seksi ber tugas membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional seperti pelayanan kepada masyarakat.

Adapun Struktur Pemerintahan Desa beserta tugas dan fungsinya berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 2014 adalah :

a. Kepala Desa

Menurut UU RI No 6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 3 kepala desa adalah pemerintahan desa atau yang disebut dengan nama lain yang dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Bertugas untuk menyelenggarakan pemerintah dan pemberdayaan desa.

b. Badan Pemerintahan Desa (BPD)

Badan pemerintahan desa adalah lembaga yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk desa yang ditetapkan secara demokratis berdasarkan kewilayahan. Fungsi dari BPD adalah membahas dan menyepakati rencana peraturan desa bersama kepala desa, menampung dan menyalurkan aspirasi dari masyarakat, dan mengawasi kinerja kepala desa.

Sekretaris Desa

Sekretaris desa adalah perangkat yang membantu kepala desa menjalankan tugasnya. Fungsi sekretaris meliputi menyiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi desa, membantu persiapan penyusunan peraturan desa dan bahan untuk laporan penyelenggara pemerintah desa serta melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala desa.

Pelaksana Teknis Desa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Kepala Urusan Pemerintah (KAUR PEM)

Bertugas untuk membantu kepala desa dalam mengelola administrasi dan perumusan bahan kebijakan desa. Berfungsi melaksanakan kegiatan berkaitan dengan kependudukan, pertanahan, pembinaan ketentraman, dan ketertiban masyarakat.

2) Kepala Urusan Pembangunan (KAUR PEMBANGUNAN)

Bertugas untuk membantu kepala desa dalam menyiapkan teknis pengembangan ekonomi desa serta mengelola administrasi pembangunan dan layanan masyarakat. Berfungsi untuk melaksanakan kegiatan administrasi pembangunan, menyiapkan analisa dan kajian perkembangan ekonomi masyarakat serta mengelola tugas pembantuan.

3) Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat (KAUR KESRA)

Bertugas membantu kepala desa mempersiapkan perumusan kebijakan teknis penyusunan program keagamaan dan melaksanakan program melaksanakan hasil persiapan program keagamaan, pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasyarakatan.

4) Kepala Urusan Keuangan (KAUR KEU)

Berfungsi untuk membantu sekretaris desa mengelola sumber pendapatan, administrasi keuangan, penyusunan APB desa dan laporan keuangan desa. Serta melakukan tugas lain yang diberikan sekretaris.

5) Kepala Urusan Umum (KAUR UMUM)

Fungsinya untuk membantu sekretaris dalam mengelola arsip

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

desa, inventaris kekayaan desa, dan administrasi umum. Dan juga sebagai penyedia, pemelihara dan perbaikan peralatan kantor. Serta pelaksana tugas lain yang diberikan oleh sekretaris desa

Pelaksana Kewilayahan

1) Kepala Dusun

Kepala dusun atau kadus bertugas untuk membantu kepala desa melaksanakan tugasnya di wilayah dusun. Berfungsi membantu kinerja dan melaksanakan kegiatan yang diselenggarakan pemerintah desa di kawasan dusun dalam mensejahterakan masyarakat.

2) Administrasi Desa

Administrasi desa adalah kegiatan pencatatan data dan informasi penyelenggaraan pemerintah desa pada buku administrasi desa.

f. Pengelolaan Keuangan Desa

Prinsip dasar pengelolaan keuangan pemerintah merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk memaksimalkan keuangan yang tersedia yang diorientasikan pada pembiayaan seluruh kegiatan (program) yang telah ditetapkan.

Namun pada kenyataan nya kinerja kepala desa dan perangkat desa masih saja tidak memenuhi standar dan fungsi pelayanan terhadap masyarakat, ini di lihat dari masih banyak aparat desa yang tidak disiplin dan bertanggungjawab dalam pelaksanaan tugasnya.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila di dukung dengan tingkat pengetahuan atas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Sate Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggungjawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang di miliki aparatur baik dari segi pengetahuan dan kemampuan maupun tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, kreatifitas dan rensponsibilitas. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintahan di desa pulau jambu untuk membangun aparatur birokrasi yang professional yaitu dengan membangun aparatur yang innovative, kreatif dan responsive guna menjalankan fungsinya sebagai salah satu instansi penyelenggaraa pelayanan publik aparatur yang profesional pada prinsipnya mengandung makna yaitu bahwa aparatur di tuntutan untuk memiliki keterampilan dan keahlian yang dapat di andalkan sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan tugas. Sikap dan tindakan harus senantiasa mendahulukan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi.

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan Desa Pulau Jambu dalam memberikan pelayanan publik peneliti menemukan beberapa fenomena terkait profesionalisme aparat birokrasi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, yaitu Tidak profesional di lihat dari segi kreatifitas, aparat belum bisa melihat masalah kompleks yang ada di kantor desa pulau jambu seperti tidak mempunyai aparat dalam menyelesaikan masalah, ini di lihat dari Adanya masyarakat yang harus menunggu dalam pelayanan karna pejabat yang mendatangi tidak berada di tempat seperti keterangan dari salah satu masyarakat yang mengalami hal tersebut.

Tidak profesional di lihat dari segi inovasi, Selain itu tidak adanya hasrat untuk mengembangkan diri baik dalam perkembangan arus teknologi yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

se makin berkembang maupun menambang pengetahuan tentang birokrasi dalam pelayanan publik , ini di lihat dari tidak adanya pelatihan atau pun seminar tentang administrasi pelayanan publik yang di ikuti aparat birokrasi yang ada di desa pulau jambu. Hal inilah yang menjadi tolak ukur belum adanya inovasi dari aparat birokrasi di desa pulau jambu, mengingat inovasi adalah tekad untuk mencari dan menemukan hal baru , metode kerja baru dalam pelaksanaan tugasnya.

Kurangnya sikap Disiplin yang di miliki aparat pemerintahan desa, sesuai dengan maklumat Pelayanan pada poin No 5 dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatakan bahwa pelayanan di pemerintahan desa harus di lakukan secara Disiplin dan Bertanggung Jawab. Karena itu ada ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di lakukan di kantor desa tersebut, dan ini tidak sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan bahwa Jam Pelayanan di mulai pukul 08:00 wib. Kurangnya sikap tanggung jawab terhadap tugasnya dalam melaksanakan pelayanan publik Karena di lihat dari kualifikasi pendidikan nya tidak sejalan dengan administrasi publik, sehingga sering bingung dan kurang respons terhadap proses penyelenggaraan pelayanan public. Dapat di lihat dari jumlah aparat desayang hanya berjumlah 8 orang berikut dengan kualifikasi pendidikannya sebagai berikut :

Tabel 1.1
Daftar Nama Aparat Desa Pulau Jambu

No	Nama	Kualifikasi Pendidikan	Jabatan
1	Muhammad Isyah S.Pd.I	S1 S.Pd.I	Kepala Desa
2	Jhon Aswadi	SLTA	Sekdes

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3 4 5 6 7 8 9	Taufiq Hidayat	SLTA	Kasi Pemerintahan
	Rizky Fernando	SLTA	Kasi Kesejahteraan
	Widya Astuti	SI S.Pd	Kasi Pelayanan
	Sri Wahyuni	S1. S.Si	Kaur Umum
	Neneng Asmara	S1 SE	Kaur Keuangan
	Muhammad Ridwan	SLTA	Kaur Perencanaan
	8		

Kenyataan mengindikasikan bahwa aspek pengetahuan aparat masih menjadi persoalan mendasar yang menghambat aparat untuk mewujudkan profesionalisme dalam bidang tugas yang di bebaskan kepadanya. Sebagaimana yang di katakana Ancok (2005) bahwa profesionalisme adalah “ kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan yang cepat berubah dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengacu kepada visi dan misi organisasi pelayanan. Kurang nya *Self-control* pada diri aparat membuat aparat mengabaikan aspek pencitraan diri . artinya aparat cenderung menganggap kurang pentingnya pencitraan diri dan menjaga nama baiknya kepada masyarakat untuk menjadi sosok aparat yang berkeahlian, mengabaikan tanggungjawab untuk mencitrakan pelayanan yang baik dengan sikap yang disiplin terhadap waktu kerja pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Berikut jadwal pelayanan di Kantor Desa Pulau Jambu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

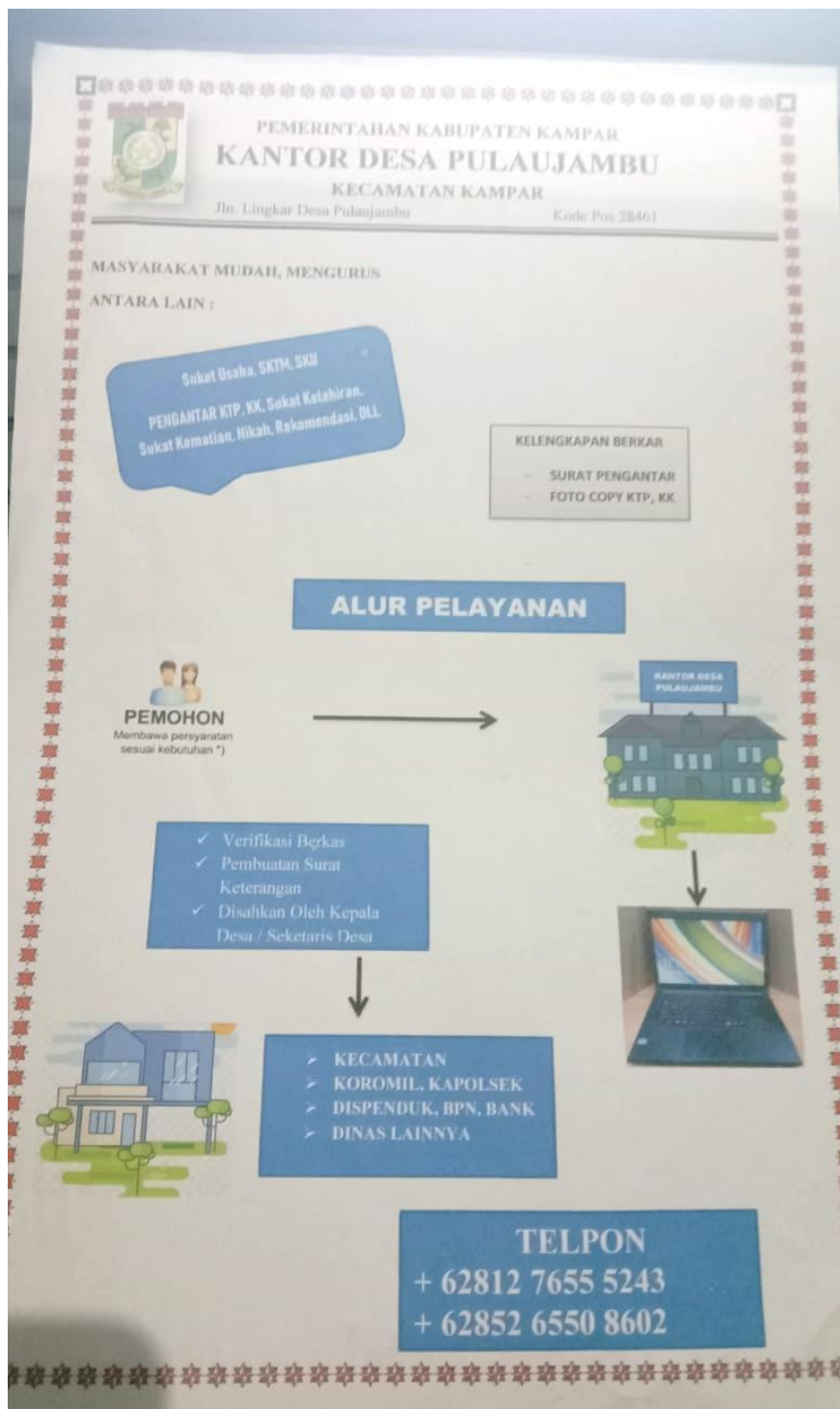
Tabel 1.2 Jadwal Pelayanan di Kntor Desa Pulau Jambu.

No	Senen- Kamis	Jadwal Pelayanan
1	Jam Layanan	Pukul 08.00 s/d 16.00 Wib
2	Istirahat	Pukul 12.00 s/d 13.30 Wib
	Jum, at	
1	Jam Layanan	Pukul 08.00 s/d 16.00 Wib
2	Istirahat	Pukul 11.00 s/d 13.30 Wib

Sumber : Standar Operasional Prosedur (SOP) Kantor Desa Pulau jambu

Berdasarkan jadwal di atas dapat diketahui jadwal pelayanan terhitung sejak pukul 08.00 Wib sampai dengan Pukul 16.00 Wib, tetapi fakta di lapangan yang penulis dapatkan berbeda dengan SOP yang telah ditetapkan. Kurangnya kejelasan aparat dalam memberikan prosedur serta menjelaskan syarat ketentuan permohonan surat keterangan yang diajukan masyarakat, ini ditandai dengan tidak adanya penjelasan secara detail mengenai syarat dan ketentuan surat permohonan. Berikut contoh poster prosedur yang ada di kantor Desa Pulau Jambu :

Gambar 1.1 Prosedur Pelayanan di Kantor Desa Pulau Jambu



Sumber : Standar Operasional Prosedur Kantor Desa Pulau Jambu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari gambar di atas, dapat di lihat tidak ada penjelasan detail mengenai syarat lengkap pengajuan surat yang di butuhkan masyarakat, akibatnya masyarakat sering tidak lengkap dan harus bertanya terlebih dahulu dan tak jarang masyarakat yang harus pulang melengkapi persyaratan karna tidak adanya papan petunjuk yang menunjukkan tentang proses dan prosedur pelayanan.

Berdasarkan observasi langsung yang penulis lakukan di lapangan serta wawancara langsung dengan masyarakat di Desa Pulau jambu, maka di temukan fakta bahwa aparat yang ada di desa pulau jambu tidak profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam melaksanakan pelayanan public. Terlihat dari banyak nya keluhan yang di rasakan masyarakat dalam pelayanan public yang terjadi selama ini.

Aparat pemerintah sebagai sumber daya manusia dalam organisasi publik dan harusnya berkarakteristik sebagai pelayan publik agar mampu mengatasi setiap pembaharuan dan merespon segala bentuk aspirasi masyarakat. Dengan berdasarkan pemikiran terhadap permasalahan yang di hadapi aparat birokrasi maka sebagai upaya untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi perubahan lingkungan maka di perlukan sebuah pemikiran untuk membangun aparat birokrasi yang handal dan profesional dan menjunjung tinggi nilai kejujuran serta etika dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan publi.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana sebenarnya profesionalisme aparat birokrasi dalam melakukan pelayanan administrasi terhadap masyarakat dan untuk mengarahkan penulis dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

penelitian ini lebih focus pada permasalahan yang muncul berdasarkan realita di lapangan tentang profesionalisme aparatur birokrasi sehingga penting kiranya untuk mendapatkan hasil profesionalisme aparat birokrasi khususnya dalam pelayanan publik.

Berdasarkan uraian singkat di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Profesionalisme Aparat Pemerintahan Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pulau Jambu”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang mengacu pada masalah penelitian yang ada, maka penulis membuat perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana profesionalisme aparat pemerintahan desa dalam pelayanan publik di kantor Desa Pulau Jambu?
2. Faktor yang mempengaruhi profesionalisme aparat pemerintahan desa dalam pelayanan publik di kantor desa pulau jambu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas , maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk melihat bagaimana profesionalisme aparat pemerintahan desa dalam pelayanan publik
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi profesionalisme aparat pemerintahan desa dalam pelayanan publik di kantor Desa Pulau Jambu.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengetahuan serta menerapkan ilmu yang di peroleh di bangku kuliah.

2. Bagi Akademik

Tugas akhir ini di harapkan dapat menambah literasi kepustakaan Fakultas Ekonomi dan ilmu sosial Uin Suska sekaligus menjadi referensi berikutnya.

3. Bagi Instansi

Bagi instansi pemerintah di kantor Desa Pulau Jambu, di harapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan saran kepada aparat birokrasi dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang baik dengan di dukung oleh aparat pemerintahan desa yang profesional.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini tidak terlalu luas dan jelas ruang lingkupnya maka diemukakan batasan penelitian sebagai berikut :

1. Pada analisis ini peneliti memfokuskan pada Profesionalisme Aparat pemerintahan desa Di Kantor Desa PulauJambu

2. Penelitian ini dilakukan di Desa Pulau Jambu Kec Kampar.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami dan mengetahui pokok-pokok pembahasan dalam skripsi maka penulisan akan mendeskripsikan dalam bentuk kerangka skripsi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika penulisan ini terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi tentang Latar Belakang masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Landasan teori berisi teoro-teori yang berkaitan dengan masalah yang di teliti diantaranya tentang landasan teori konseptual.

BAB III : METODE PENELITIAN

Lokasi dan waktu penelitian, jenis, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, skala pengukuran dan teknik pengujian penelitian.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini menjelaskan tentang sejarah Desa Pulau Jambu dan lingkungan administrasi di Kantor Desa Pula Jambu

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi membahas hasil penelitian mengenai Profesionalisme Aparat pemerintahan desa dalam pelayanan publik Di Kantor Desa Pulau Jambu

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan hasil akhir dari penelitian yang akan menjelaskan beberapa kesimpulan, serta saran atas hasil penelitian yang di lakukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Profesionalisme

Istilah profesionalisme dapat di artikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. profesionalisme adalah merupakan kehandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah di pahami dan di ikuti oleh pelanggan. Pendapat tersebut juga di perkuat oleh sedarmayanti (2004; 157) mengungkapkan bahwa profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan. Terbentuknya aparatur professional memerlukan keahlian dan keterampilan yang di bentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrument pemutakhiran. Profesionalisme di ukur melalui keahlian yang di miliki seseorang sesuai dengan kebutuhan tugas yang di terimanya.

Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan kemampuan seorang aparat dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif. Pentingnya mencermati profesionalisme aparatur pemerintah di Indonesia karena aparatur publik seringkali bertindak reaktif terhadap perubahan lingkungan (kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi) bahkan cenderung tidak responsif, inovatif dan bersikap masa bodoh dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terabainya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi

organisasi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Menurut Kurniawan (2005:h.74); ada 4 ciri-ciri profesionalisme yaitu :

1. Memiliki kemahiran yang tinggi dalam suatu bidang serta kemahiran dalam menggunakan peratan tertentu yang di perlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan.
2. Memiliki ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisis suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik.
3. Memiliki sikap yang berorientasi ke depan sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terbentang di hadapannya.
4. Memiliki sikap yang mandiri berdasarkan keyakinan dan kemampuaj pribadi serta menghargai pendapat orang lain.

Menurut (Siagian,2000) profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri aparat dilihat dari segi

1. Kreatifitas (creativity).Kemampuan aparaturnya untuk menciptakan hal-hal yang baru, carakerja baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. sangatlah penting dalam memberikan solusi dari setiap masalah yang di hadapi. Kreatifitas juga dapat di jadikan cerminan potensi seseorang dalam mengembangkan ide, gagasan untuk mengembangkan dan menciptakan sebuah inovasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
3. Inovasi (innovasi), menunjukkan bahwa aparat pemerintah dapat melakukan proses kerja baru yang bertujuan untuk menjadikan pekerjaan dan pelayanan agar menjadi lebih baik. Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. Dari pendapat tersebut, inovasi menjadi sangat urgensi di lakukan dalam menghadapi perubahan lingkungan yang dinamis yang di sebabkan oleh pengaruh modernisasi dan globalisasi saat ini, serta segala bentuk penghargaan guna meningkatkan kompetisi serta gairah aparat dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi.
3. Responsifitas (responsivity). Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, aparat harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Menurut Lenvine dkk,1990 (Dwiyanto,1995;7) bahwa responsifitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi publik. Dari uraian tersebut dapat di simpulkan bahwa yang di maksud denan responsifitas merupakan kemampuan aparatur dalam mencermati perubahan lingkungan dan merealisasikannya dalam bentuk program dan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat.

Salah satu faktor yang menghambat kelancaran dan efektifitas birokrasi publik adalah tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik dalam menjalankan fungsi dan tugas. Tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik Indonesia dapat dilihat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dan banyaknya temuan para pakar dan pengalaman pribadi masyarakat di lapangan tentang pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aspirasi masyarakat yang bebas dari nuansa Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Supaya seseorang dapat bekerja secara efektif dan efisien ia harus memiliki keahlian tertentu dan elaksanakan tugasnya dengan aktif dan rasional.

2.2 Aparatur Pemerintahan Desa

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang di akui dan di hormati dalam sistem pemerintahan Republik Indonesia sesuai dengan UU No 32 Tahun 2004 pada pasal 1 angka 2 di sebutkan bahwa : Pemerintahan Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, pada pasal 1 angka 3 di sebutkan bahwa : Pemerintah Desaatau dengan nama lain yang di sebut Kepala Desa dan perangkat desa sebagai administrasi penyelenggara pemerintahan desa. UU No 32 Tahun 2004 pasal 202 menjelaskan pemerintah desa secraa lebih rinci dan tegas bahwa pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa.

Pemerintahan Desa berhak menerima tugas pembantuan dari pemerintah pusat maupun pemerintah kabupaten , dalam ranah hukum administrasi tugas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

pembantuan di maknai dengan penugasan dari pemerintah pusat kepada pemerintahan desa sebagai penyelenggara pemerintahan paling rendah yaitu pemerintahan desa. Perangkat desa menjadi bagian dari birokrasi yang mempunyai tugas kenegaraan yakni menjalankan birokrasi di level desa , melaksanakan program pembangunan , memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat, pemerintah desa adalah memberi pelayanan administratif dalam hal ini keperluan surat- menyurat kepada masyarakat.

Perangkat desa merupakan sistem organisasi pemerintah yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pembangunan dan pelayanan administratif . menurut UU No. 6 Tahun 2004 pasal 1 ayat 3 kepala desa adalah pemerintahan desa atau yang di sebut dengan nama lain yang di banu oleh perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.

Menurut Soerwono Handayani Ratih aparat pemerintah adalah aspek-aspek administratif yang di perlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi.

Menurut pasal 202 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pemerintah terdiri atas kepala desa dan perangkat desa. Perangkat Desa merupakan unsur staf yang membantu kepala desa dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang di wadahi dalam sekretariat desa dan unsur pendukung lainnya. Peran aparat pemerintah desa sangat di harapkan dalam rangka mewujudkan peran pemerintahan sesuai dengan yang di harapkan Tahun oleh pemerintah dalam UU No. 32 Tahun 2004 yakni pemerintahan desa di beri kewenangan untuk mengatur

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dan mengurus daerahnya masing-masing demi kesejahteraan rakyat yang menjadi ujuan utama dari pembangunann nasional.

Aparat negara atau aparatur pemerintah, diharapkan mempunyai kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handayaniingrat, 1986). Kemampuan yang di miliki aparat sangat mempengaruhi pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan aparat
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal
3. Kemampuan melakukan kerja sama
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

2.21 Tugas Dan Fungsi Pemerintahan Desa

Mengingat pemerintahan desa adalah bagian integral dari pemerintahan nasional , amaka pembahasan tentang tugas dan fungsi pemerintahan desa tidak terlepas dari tugas dan fungsi pemerintahan nasional sebagaimana yang telah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

diamanatkan oleh Undang-Undang No 32 Tahun 2004 pada pasal 127 tentang tugas pokok Kepala Desa yaitu :

1. Melaksanakan kegiatan pemerintahan desa
2. Pemberdayaan masyarakat
3. Pelayanan masyarakat
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum

Dalam permendagri Nomor 84 Tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintahan desa (SOTK) mulai dari pasal 6 sampai pasal 10 di sebutkan bahwa , Kepala Desa dan Perangkat Desa mempunyai tugas dan fungsi yang di antara nya sebagai berikut :

5. Pasal 6 menjelaskan tentang tugas dan fungsi kepala desa yang berbunyi :
 - c. Kepala Desa berkedudukan sebagai kepala pemerintahan desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintahan Desa.
 - d. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintaha desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat.
 6. pasal 7 menjelaskan tentang tugas dan fungsi sekretaris yang berbunyi:
 - d. Sekretaris desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan sekretariat desa.
 - e. Sekretaris desa bertugas membantu kepala desa dalam administrasi pemerintahan.
 - f. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang di maksud pada ayat 2.
- Sekretaris desa mempunyai fungsi :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi.
- 4) melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor serta pelayanan umum.

7. Pasal 8 menjelaskan tentang tugas dan Fungsi Kepala urusan (Kaur) bidang Tata Usaha dan Umum ayat (2) yang mengatakan bahwa kepala urusan bertugas membantu sekretaris desa dalam urusan pelayanan administrasi pelaksanaan tugas administrasi.

8. Pasal 9 menjelaskan tentang tugas dan fungsi kepala seksi pemerintahan, kesejahteraan rakyat dan pelayanan, yang berbunyi pada ayat (2) kepala seksi bertugas membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional seperti pelayanan kepada masyarakat.

Adapun Struktur Pemerintahan Desa beserta tugas dan fungsinya berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 2014 adalah :

1. Kepala Desa

Menurut UU RI No 6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 3 kepala desa adalah pemerintahan desa atau yang disebut dengan nama lain yang dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Bertugas untuk menyelenggarakan pemerintah dan pemberdayaan desa.

2. Badan Pemerintahan Desa (BPD)

Badan pemerintahan desa adalah lembaga yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk desa yang ditetapkan secara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

demokratis berdasarkan kewilayahan. Fungsi dari BPD adalah membahas dan menyepakati rencana peraturan desa bersama kepala desa, menampung dan menyalurkan aspirasi dari masyarakat, dan mengawasi kinerja kepala desa.

Sekretaris Desa

Sekretaris desa adalah perangkat yang membantu kepala desa menjalankan tugasnya. Fungsi sekretaris meliputi menyiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi desa, membantu persiapan penyusunan peraturan desa dan bahan untuk laporan penyelenggara pemerintah desa serta melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala desa.

j. Pelaksana Teknis Desa

6) Kepala Urusan Pemerintah (KAUR PEM)

Bertugas untuk membantu kepala desa dalam mengelola administrasi dan perumusan bahan kebijakan desa. Berfungsi melaksanakan kegiatan berkaitan dengan kependudukan, pertanahan, pembinaan ketentraman, dan ketertiban masyarakat.

7) Kepala Urusan Pembangunan (KAUR PEMBANGUNAN)

Bertugas untuk membantu kepala desa dalam menyiapkan teknis pengembangan ekonomi desa serta mengelola administrasi pembangunan dan layanan masyarakat. Berfungsi untuk melaksanakan kegiatan administrasi pembangunan, menyiapkan analisa dan kajian perkembangan ekonomi masyarakat serta mengelola tugas pembantuan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8) Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat (KAUR KESRA)

Bertugas membantu kepala desa mempersiapkan perumusan kebijakan teknis penyusunan program keagamaan dan melaksanakan program melaksanakan hasil persiapan program keagamaan, pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasyarakatan.

9) Kepala Urusan Keuangan (KAUR KEU)

Berfungsi untuk membantu sekretaris desa mengelola sumber pendapatan, administrasi keuangan, penyusunan APB desa dan laporan keuangan desa. Serta melakukan tugas lain yang diberikan sekretaris.

10) Kepala Urusan Umum (KAUR UMUM)

Fungsinya untuk membantu sekretaris dalam mengelola arsip desa, inventaris kekayaan desa, dan administrasi umum. Dan juga sebagai penyedia, pemelihara dan perbaikan peralatan kantor. Serta pelaksana tugas lain yang diberikan oleh sekretaris desa

Pelaksana Kewilayahan

1) Kepala Dusun

Kepala dusun atau kadus bertugas untuk membantu kepala desa melaksanakan tugasnya di wilayah dusun. Berfungsi membantu kinerja dan melaksanakan kegiatan yang diselenggarakan pemerintah desa di kawasan dusun dalam mensejahterakan masyarakat.

2) Administrasi Desa

Administrasi desa adalah kegiatan pencatatan data dan informasi

penyelenggaraan pemerintah desa pada buku administrasi desa.

Pengelolaan Keuangan Desa

Prinsip dasar pengelolaan keuangan pemerintah merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk memaksimalkan keuangan yang tersedia yang diorientasikan pada pembiayaan seluruh kegiatan (program) yang telah ditetapkan.

2.3 Pelayanan Publik

Menurut UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai upaya peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang. Tetapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas SDM pelayanan, mengingat bahwa Sumber Daya Manusia memiliki peran strategis sebagai pendorong dari reformasi birokrasi.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang di berikan kepada masyarakat pengguna fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang di lakukan oleh organisasi public dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Menurut Lewis dan Giman (2005:22) pelayaan public adalah kepercayaan public. Artinya masyarakat berharap bahwa pelayanan publik di lakukan dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan di pertanggungjawabkan kepada public. Pelayanan public yang bertanggung jawab, adil dan profesinal akan menghasilkan kepercayaan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Sementara itu menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan. Dan selanjutnya menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggaran negara terhadap masyarakat nya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dari beberapa penjelasan tersebut, maka dapt di tarik kesimpulan bahwa Pelayanan publik adalah usaha yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau biasa di sebut dengan organisasi tertentu untuk membantu memfasilitas kebutuhan masyarakat umum, dengan asas keadilan, transparansi, dan efisiensi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan public adalah cara melayani , membantu menyiapkan dan mengurus dan menyelesaikan keperluan dan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan ataupun pengendaliannya, serta mudah akses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Prosedur pelayanan adalah rangkaian atau proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapana secara jelas dan pasti serta tata cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administrative harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait proses pelayanan.
4. Rincian biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai biaya yang dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Disamping itu setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai jumlah yang dibayarkan.
5. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik, mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.
6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab. Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas.
 7. Lokasi Pelayanan. Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan dengan dilengkapi sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika.
 8. Janji Pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintahan dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan ditulis secara jelas, singkat dan mudah di mengerti, menyangkut informasi yang akurat termasuk didalamnya mengenai standar kualitas pelayanan.
 9. Standar pelayanan publik. Setiap unit pelayanan instansi wajib menyusun Standar Pelayanan sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Informasi pelayanan. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, motto pelayanan, lokasi serta pejabat yang berwenang. Publikasi atau sosialisasi tersebut antara lain bisa di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dilakukan dengan media cetak seperti brosur, dan bisa juga dengan menggunakan media elektronik (website, home page), media gambar atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan dalam pelayanan publik.

2.3.1 Asas-asas dan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim dalam bukunya konsep Reinventing Government dan Banishing Bureaucracy (2008: 20-28) Asas-asas pelayanan publik, antara lain:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan sertiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus di upayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).

Prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan:
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f. Tanggung jawab, penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika telematika.
 - h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
 - i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

2.4 Profesionalisme Aparat Pemerintahan Desa

Penyelenggaraan Pemerintahan Desa merupakan sub sistem dalam penyelenggaraan sistem Pemerintahan Nasional, sehingga Desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Adapun landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai pemerintahan Desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli dan pemberdayaan masyarakat. Dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik sangat diperlukan unsur mendasar antara lain unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan. Dalam hal ini kemampuan aparatur pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang baik, dan adil. Profesionalisme aparatur pemerintah pada prinsipnya mengandung 2 makna:

Pertama, profesi aparat pemerintah dituntut untuk memiliki keterampilan dan keahlian yang dapat di andalkan sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan tugas. Kedua, pengabdian yaitu sikap dan tindakan pemerintah dalam menjalankan tugas pemerintahan desa harus senantiasa mendahulukan kepentingan umum. Profesionalisme merupakan cerminan kemampuan, keterampilan, dan keahlian pemerintah yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki pemerintah, baik dari aspek kemampuan, aspek tingkah laku yang mencakup kreatifitas, inovasi dan responsifitas dari pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya.. Pemberian pelayanan jasa kepada masyarakat dapat dilihat dari pelaksanaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pelayanan yang diberikan, pelayanan terhadap masyarakat adalah cara melayani, membantu, dan mengurus apa-apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Profesionalisme aparat pemerintah merupakan syarat yang harus di miliki dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (good governance) dan ini tentu saja membutuhkan profesionalisme dari aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan public profesionalisme menjadi sangat penting yang harus di miliki oleh setiap aparat birokrasi mengingat tugas utama nya berkaitan dengan keperluan dan pemenuhan kebutuhan administrasi yang di butuhkan masyarakat. Dan juga aparat birokrasi merupakan tokoh utama yang bertemu secara langsung dengan masyarakat melakukan pelayanan administrasi terhadap mereka.

Mnurut Solihin (2007) indikator minimal untuk mengukur profesionalisme adalah bekinerja, kreatif dan inovatif, memiliki kualifikasi di bidangnya. Sedangkan perangkat pendukung indikator adalah standar kompetensi yang sesuai dengan fungsinya, pengembangan sumber daya manusia.

Ciri-ciri Aparat pemerintah yang Profesional adalah sebagai berikut :

1. Keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang dapat dijadikan sebagai rujukan yang baik. Aparat yang professional akan selalu menampilkan diri dalam bentuk terbaik sehingga bisa di jadikan contoh oleh orang lain.
2. Berusaha meningkatkan dan memelihara perilaku profesionalnya melalui perwujudan perilaku professional Perwujudannya dilakukan melalui berbagai cara misalnya penampilan, cara percakapan, penggunaan bahasa, sikap tubuh badan, sikap hidup harian, hubungan dengan individu lainnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Keinginan untuk senantiasa mengejar berbagai kesempatan pengembangan profesional yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan dan keterampilan seperti mengikuti pelatihan misalnya.

Faktor-Faktor yang mendukung sikap Profesionalisme kerja dalam Royen

(2007:13) adalah :

1. Performance dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, penampilan kerja. Sedangkan menurut Gomes prestasi kerja dapat dilihat dari :
 - a. Kuantitas kerja
 - b. Kualitas Kerja
 - c. Pengetahuan Tentang Pekerjaan
 - d. Pernyataan atau pendapat yang di sampaikan.
2. Akuntabilitas aparatur, akuntabilitas juga merupakan kewajiban untuk memberikan tanggung jawab kinerja pada pihak tertentu. Hal ini di dasarkan kepada prinsip sebagai berikut :
 - a. Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
 - b. Menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dan sesuai dengan peraturan.
 - c. Harus dapat menunjukan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
 - d. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi, hasil dan manfaat yang diperoleh.
 - e. Jujur, objektif, transparan dan inovatif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Loyalitas pegawai, artinya kesetiaan terhadap peraturan, hukum atasan, dan rekan kerja dalam melakukan pelayanan.
4. Kemampuan Aparatur, kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang di peroleh dari pennisikan dan pengalaman. Istilah tersebut mengacu pada potensi aparat birokrasi dalam megerjakan tugas dan bagiannya.

2.5 Aturan Kebijakan dan Dasar Hukum Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, telah membawa pergeseran paradigma pemerintahan dari negara sebagai pusat kekuasaan (sentralistik) menuju negara lebih dekat dengan rakyat (desentralistik).
2. UU 6 Tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa Desa adalah kesatuan masyarakat Hukum yang neniliki bats wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat.
3. Peraturan Mentri Dalam Negeri Nomor 84 tahun 2015 tentang pedoman organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa
4. Peraturan Presiden Nomor 29 tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas kerja Instansi Pemerintah
5. UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik sebagai upaya peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas

1. Dilarang menguip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

umum pemerintahan yang baik, serta memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalagunaan wewenang.

6. Peraturan Desa Pulau Jambu Nomor 06 Tahun 2019 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa(Lembaran Desa Pulau Jambu Tahun 2019 Nomor 06).

2.6 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti telah meninjau beberapa sumber yang didapat dari penelitian sebelumnya untuk digunakan sebagai bahan rujukan. Adapun penelitian yang berhubungan sebagai berikut :

1. Asrin A. Buhang(2015), melakukan penelitian dengan judul : *profesionalisme pemerintahan desa dan badan permusyawaratan desa dalam menjalankan pemerintahan desa (studi kasus di Desa Timbulon kec.paleleh barat, kab. Buol)*. Hasil dari penelitian ini di temukan bahwa aparat pemerintahan desa belum profesional sehingga mengakibatkan penyelenggaraan pmerintahan desa yang belum efektif, efisien dan tertib kepentingan umum, dan faktor yang menyebabkan belum profesionalnya aparat pemerintahan di desa tersebut adalah sumber daya manusia.
2. Asyura Maiputra, Universitas Islam Kuantan Singingi, program studi Administrasi Negara. Melakukan penelitian yang berudul : *profesionalisme aparatur desa dalam pelaksanaan pemerintahan di Desa Pulau Kalimantan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi*. Penelitian ini berdasarkan metode penelitian Kualitatif dengan hasil yang dapat di simpulkan bahwa

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

aparatur desa di Desa Pulau Kalimantan kurang profesional dalam pelaksanaan Pemerintahan Desa.

3. Arif Dwi Sulistya, Universitas Diponegoro Semarang, program studi Magister Ilmu Administresi Negara. Melakukan penelitian dengan judul : *Profesionallisme Aparatur Pemerintah (studi kasus responsifitas dan inovasi aparatur di Kecamatan Sumber Kabuppaten Rembang)* penelitian ini berddasarkan metode penelitian kualitatif dengan hasil yang dapat di simpulkan bahwa profesionalisme aparatur di nilai masih kurang sehingga pemberian pelayanan kepada masyarakat belum dapat tercapai.
4. Agripa Pakpahan (2009), Universitas Sumatra Utara, Program Studi Ilmu Administrasi Negara melakukan penelitian yang berjudul *Peranan Profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Simandik Kabupaten Simalungun)*. Berdasarkan hasil penelitian, profesionalisme sudah dapat di katakana baik di lihat dari tanggapan responden mengenai kesiapan pegawai dalam melakukan pelayanan dengan di siplin dan mampu mengerjakan tugasnya dengan bertanggung jawabnya.
5. Seridapati (2010), Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatra Utara. Melakukan penelitian yang berjudul *Pengaruh Profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Badan Kepegawaian , Pendidikan, dan Pelatihan Kabupaten Aceh Selatan)* Hasil dari Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2.7 Pandangan Islam Tentang Profesionalisme

Profesionalisme salah satu dari ajaran islam yang telah di contohkan oleh Rasulullah. Profesionalisme secara sederhana berarti suatu pandangan untuk selalu berfikir, bersikap dan bekerja secara jujur, dan penuh dedikasi untuk mencapai hasil kerja yang memuaskan. Islam adalah agama yang menekankan penghayatan atau realisasi ajarannya dalam kehidupan , mengutamakan pengungkapan pengalaman keagamaan. Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sampai mereka mengubah nasibnya sendiri (Q.S Ar Ra'd :11)

لَهُ مُعَقِّبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

Artinya: Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah[767]. Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan[768] yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.

Dalam islam orang yang melakukan pekerjaan sanagt di tuntut untuk berlaku sesuai profesinya masing-masing dan peringatan keras bagi mereka yang tidak mengindahkan himbauan ini sebagaimana sabda Rasulullah dalam Hadist

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

yang di riwayatkan oleh Bukhari : Rasulullah SAW bersabda: “jika sebuah urusan di berikan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancuran nya.” (HR Bukhari dari Abu Hurairah).

Pofesional ini sangat penting karena menduduki posisi penting kecintaan Allah SWT pada mereka yang bekerja dengan professional dalam pekerjaannya. Rasulullah Bersabda : “Sesungguhnya Allah SWT mencintai jika seseorang dari kahan bekerja, maka ia Itqan (professional) dalam pekerjaan nya.” (HR Baihaqi dan Aisyah r.a) . dalam konteks hadis di atas, semakin menjelaskan kepada kita bahwa islam adalah agama yang meletakkan dan menekankan nilai-nilai profesionalisme dalam setiap pekerjaan yang di lakukan umatnya.

Inti profesionalisme dalam Islam setidaknya dicirikan oleh tiga hal, yaitu :

1. Kafa'ah, yaitu cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan, diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Seseorang dikatakan profesional jika ia selalu bersemangat dan sungguh-sungguh dalam bekerja.
2. Himmatul-‘amal, yaitu memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi, diraih dengan jalan menjadikan motivasi ibadah sebagai pendorong utama dalam bekerja di samping motivasi ingin mendapatkan penghargaan (reward) dan menghindari hukuman (punishment).
3. Amanah, yaitu bertanggung jawab dan terpercaya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajibannya. yang diperoleh dengan menjadikan tauhid sebagai unsur pengontrol utama tingkah laku. Realita yang terlihat sekarang ini adalah banyak orang mempunyai etos kerja yang tinggi, tapi tidak mempunyai amanah sehingga mempergunakan keahliannya dalam hal kejahatan. Oleh karena itu, sifat amanah sangat penting dimiliki oleh pebisnis muslim. Jika

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

sikap ini sudah dimiliki oleh pebisnis, maka ia selalu menyadari bahwa apapun aktivitas yang dilakukan akan diketahui oleh Allah SWT.

Toto Tasmara mengatakan profesionalisme dan akhlak adalah dua hal yang bersinggungan. Penghayatan terhadap nilai/makna hidup, agama, pengalaman dan pendidikan harus diarahkan untuk menciptakan sikap kerja profesional, sedangkan apresiasi nilai yang bersifat aplikatif akan membuahkan akhlakul karimah.

2.8 Defenisi Konseptual

2.8.1 Profesionalisme

Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan. Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan kemampuan seorang aparat dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif.

2.8.2 Pemerintahan Desa

Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam system pemerintahan Negara Republik Indonesia. Pemerintah adalah Kepala Desa. Pemerintahan Desa telah berkembang dalam berbagai bentuk, sehingga perlu di lindungi dan di berdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri dan demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kuat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.8.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau biasa disebut dengan organisasi tertentu untuk membantu memfasilitas kebutuhan masyarakat umum, dengan asas keadilan, transparansi, dan efisiensi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan public adalah cara melayani , membantu menyiapkan dan mengurus dan menyelesaikan keperluan dan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

2.9 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah batasan atau rincian-rincian kegiatan operasional yang dilakukan untuk mengatur variabel penelitian yang dapat diukur dan gejala-gejala yang memberikan arti pada variabel tertentu. Untuk mempermudah analisa agar mendapat kesatuan pengetahuan maka penulis memperjelas tentang konsep yang akan di operasionalkan dalam penelitian ini.

Berikut dapat dilihat konsep operasional di bawah ini

Tabel 2.1
Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Profesionalisme menurut Teori Sagian (2000)	<ul style="list-style-type: none"> Kreatifitas Inovatif Responsifitas 	<ul style="list-style-type: none"> Kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru, usaha untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan. Kemampuan untuk mengembangkan diri, mencari cara dan metode baru dalam pelaksanaan tugas. Kemampuan aparat birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kerangka Berfikir

Fenomena yang terjadi di Kantor Desa Pulau Jambu:

1. kurangnya profesionalisme yang dimiliki aparat dalam pelayanan publik di lihat dari berbagai aspek seperti kreatifitas, inovasi, responsifitas dapat di lihat dari bentuk pelayanan yang tidak ada upaya perbaikan ataupun pengembangan yang di lakukan aparat pemerintahan desa dalam melayani masyarakat.



Menurut Siagian (2000 : 163) profesionalisme dalam diri aparat birokrasi di lihat dari tiga hal yaitu :

1. Kreatifitas, kemampuan aparat dalam mengatasi segala hambatan atau permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik.
2. Inovasi, merupakan kemampuan aparat dalam memperbaiki dan mengembangkan ide sehingga tercipta pelayanan publik yang semakin baik.
3. Resfonsifitas, kemampuan aparat birokrasi dalam mengatasi segala hambatan permasalahan dan aspirasi baru , perkembangan baru dan tuntutan baru serta pengetahuan

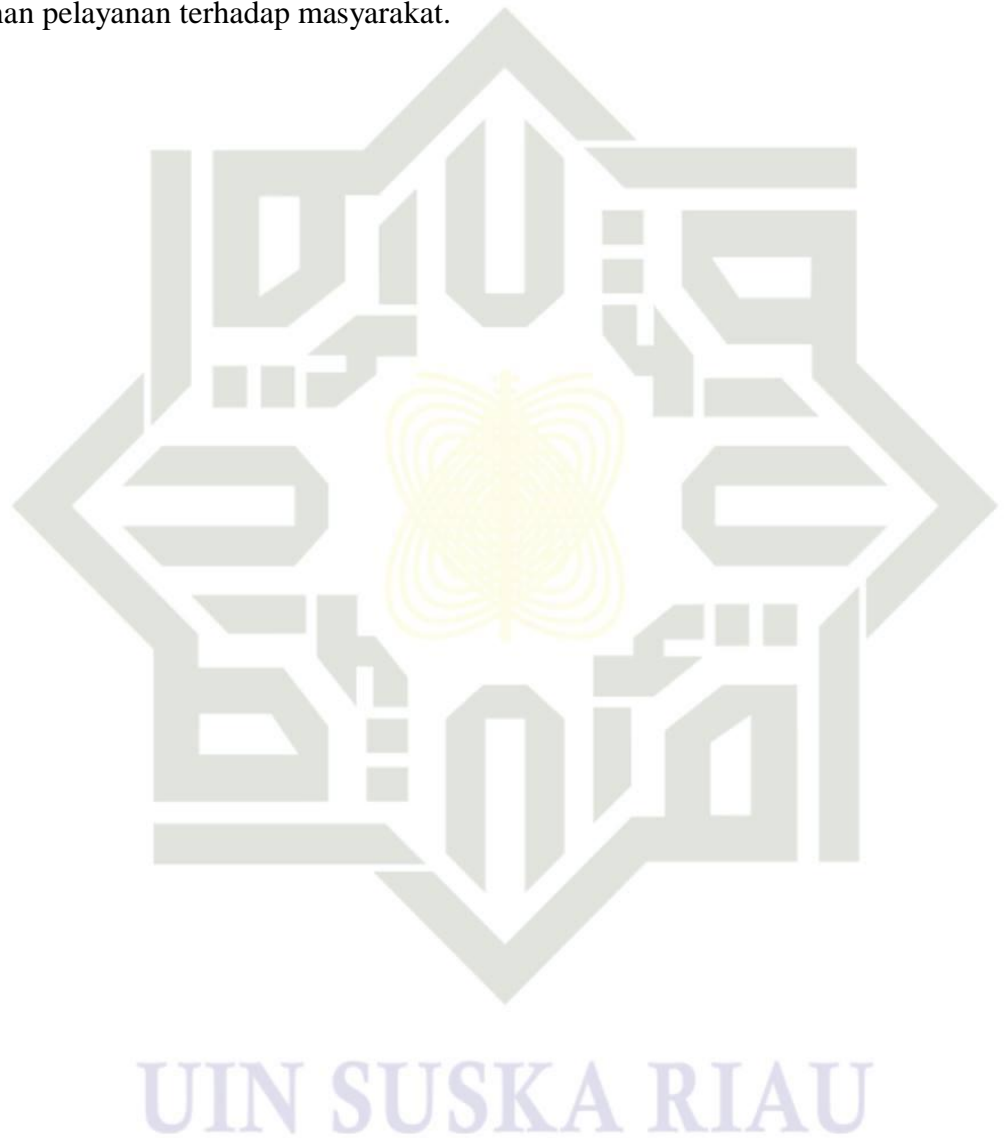


1. Profesionalise Aparat pemerintahan desa dalam pelayanan Publik di Kantor Desa Pulau Jambu.
2. Faktor- faktor yang mempengaruhi profesionalisme aparat pemerintahan desa dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Pulau Jambu.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas dapat dilihat bahwasannya sikap profesionalisme yang harus dimiliki dalam diri aparat birokrasi meliputi kreatifitas, inovasi, dan responsifitas sehingga menghasilkan pelayanan public yang baik untuk masyarakat. Profesionalisme sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah Kualitatif yaitu suatu proses pemecahan masalah yang di selidiki dengan menggambarkan objek penelitian secara jelas dan lebih mendetail (Konfrenhensif) serta untuk menarik gerenalisasi yang menjelaskan variabel yang menyebabkan suatu gejala atau kenyataan sosial. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh informasi keadaan saat inni dan kaitannya dengan variabel- variabel yang ada dalam penelitian ini.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Desa Pulau Jambu Kec. Kampar Kab. Kampar Provinsi Riau. Penulis mengambil Judul Profesionalisme Aparat Pemerintahan Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa ini karena Penulis ingin mengetahui bagaimana profesionalisme aparat pemerintahan desa dalam pelayanan publik di kantor desa pulau Jambu. Waktu penelitian ini dilakukan di mulai pada bulan Januari 2020 sampai dengan selesai.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan para informan sebagai data primer dan tulisan atau dokumen dokumen yang mendukung pernyataan informan. Untuk memperoleh data-data yang relevan dengan tujuan penelitian, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Data primer merupakan data yang diperoleh dari lokasi penelitian ataupun data yang bersumber dari informan atau narasumber yang berkaitan dengan variabel penelitian atau masyarakat Desa Pulau Jambu.
2. Data Sekunder yaitu data pendukung dalam penelitian yang dapat diperoleh melalui laporan-laporan, jurnal, dokumen-dokumen, buku teks, yang ada, baik pada instansi yang terkait dengan Profesionalisme aparat birokrasi pada perpustakaan yang berhubungan dengan masalah penelitian yang dibahas.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung ke lapangan. Teknik ini dilakukan untuk mendukung data-data penulis guna mendapatkan informasi dan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan ini berjalan.

2. Wawancara

Sugiono (2012:72) mendefinisikan wawancara atau interview sebagai berikut “*a meeting of two person to exchange information and idea through question and response, resulting in communication and joint construction of meaning about particular topic*”. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di konstruksikan dalam suatu topik tertentu. Tanya jawab langsung dengan *key informant* dan informen secara mendalam yang di anggap mengerti tentang permasalahan yang di teliti.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Dokumentasi

Sugiono (2012:82) mendefenisikan dokumen sebagai catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambaran, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi digunakan sebagai data yang mendorong untuk menghasilkan data. Dengan kata lain dokumentasi digunakan sebagai pelengkap penelitian.

3.5 Informan Penelitian

Informan Penelitian merupakan orang-orang yang diminta keterangannya mengenai permasalahan yang dibahas didalam suatu penelitian. Informan juga merupakan orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian (Burhan Bungin : 2011 : 111). Sehingga melalui informan inilah peneliti bisa memperoleh informasi secara langsung serta secara mendalam untuk menjawab permasalahan yang ada.

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat .Sebagai mana di klaskan oleh Ari kunto(2004:145) subjek penelitian adalah subjek yang di tuj untuk di diteliti oleh peneliti. Jadi , subjek penelitian itu merupakan sumber informasi yang di gali untuk mengungkap fakta fakta di lapangan.

Berdasar kan penjelasan tersebut, maka penentuan subjek penelitian di gunakan untuk memperoleh informasi yang di butuhkan secara jelas dan mendalam. Dalam penyusunan penelitian ini , penulis menggunakan unit analisis individu dan organisasi sebagai satuan yang di perhitungkan dalam subjek

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian. Selanjutnya, penentuan subjek penelitian atau responden yang di anggap sebagai key informan di lakukan dengan cara purposive sampling.

Seperti yang di kemukakan oleh Sugiyono (2010:85) bahwa, teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan sengaja dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut di anggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Sehingga akan memudahkan peneliti dalam menelusuri situasi yang diteliti . Informan dalam penelitian kualitaati yaitu informan penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informasi yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang di dapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan. Adapun informan dalam penelitian ini meliputi :

Tabel 3. 1
Key Informan Penelitian

No	Subjek Penelitian	Jumlah Informan
1	Kepala Desa Pulau Jambu	1
2	Sekretaris Desa Pulau Jambu	1
3	Seksi pelayanan umum	1
4	Masyarakat	5
	Jumlah	8

3.6 Metode Analisa Data

Tahap analisa data merupakan tahap yang paling penting dalam proses penelitian, karena data penelitian yang diperoleh dalam sebuah penelitian tidak mempunyai banyak makna. Analisa data sebagaimana yang dijelaskan oleh Meleong (2006) adalah proses mengatur urutan data mengorganisasian dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

bentuk pola, kategori dan satuan dasar. **Sugiyono (2012:335)** menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi.

Untuk mengetahui analisis Profesionalisme aparat pemerintahan desa dalam pelayanan publik di kantor Desa Pulau Jambu kec Kampar, penulis menggunakan metode analisa deskriptif, yaitu suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci mengenai profesionalisme aparat birokrasi dalam melakukan pelayanan publik, Serta kenyataan dilapangan dan hasilnya akan disajikan dan dilengkapi dengan menguraikan data serta mengaitkan dengan teori dan memberikan keterangan yang mendukung untuk menjawab masing-masing masalah, serta memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan diambil kesimpulan serta saran.

Langkah-langkah analisis data pada penelitian kualitatif **menurut Miles and Huberman** dalam **Sugiyono (2012:337)** adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Yaitu sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data yang dilakukan penulis adalah analisa yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data mengenai profesionalisme aparat birokrasi dalam melakukan pelayanan publik dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Penyajian Data

Melalui penyajian data, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Peneliti melakukan pengecekan ulang mengenai data yang telah dipilih pada proses reduksi data. Pengecekan tersebut di data yang digunakan dapat dimungkinkan untuk diadakannya suatu kesimpulan.

3. Verifikasi

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat bersifat sementara apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemu kakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan `konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yangdikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Pada tahap penarikan kesimpulan, peneliti berusaha untuk memahami, menganalisis, dan mencarimakna dari kata yang dikumpulkan.Akhirnya setelah data terkumpul akan diperoleh suatu kesimpulan.Kesimpulan yang didapat adalah berdasarkan penyajian data yang ada.

Uraian hasil penelitian dirangkum dalam suatu keterangan mengenai hasil penelitian tersebut. Keterangan tersebut adalah hasil pengecekan ulang tentangfenomena di lapangan yang terjadi, setelah di bandingkan dengan teori yang ada diadakannya suatu penarikan kesimpulan/ verifikasi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

DESKRIPSI WILAYAH DESA PULAU JAMBU KECAMATAN KAMPAR KABUPATEN KAMPAR

4.1 Sejarah Desa

Desa pulau jambu adalah Desa yang terbentuk dari hasil pemekaran Desa Penyasawan tahun 2001 dengan jumlah penduduk +- 1954 Jiwa (Tahun 2020) dengan luas wilayah 4,5 KM yang di kelilingi oleh sungai kampar. Di awal pemekaran (Tahun 2001), H. Ahmad Yani yang di percaya sebagai pejabat sementara kepala desa yang bertugas menjalankan roda pemerintahan. Setelah Desa Pulau Jambu menjadi desa penuh pada tahun 2002 di laksanakan pemilihan Kepala Desa maka H. Ahmad Yani adalah calon yang terpilih sebagi Kepala Desa Pulau Jambu. Dan setelah itu masa jabatan kepala desa berakhir pada tahun 2008 , maka di lakasanakan pemilihan kepala Desa untuk kedua kalinya , maka kembali terpilih saudara H. Ahmad Yani sebagai Kepala Desa Pulau Jambu, sehingga berakhir pada bulan juli tahun 2014.

Setelah berakhirnya masa jabatan H. Ahmad Yani, maka di lakukan pemilihan Kepala Desa ketiga kalinya dan terpilihlah Muhammad Isyah , S.Pd.I sebagai Kepala Desa Pulau Jambu. Dengan hasil pemilihan secara demokrasi maka mendapatkan hasil sebanyak 75 % dan jumlah seluruh penduduk Desa Pulau Jambu.

Mengenai penduduk desa pulau jambu yang laki-laki berjumlah 1035 jiwa, dan jumlah perempuan 919 orang, dan jumlah kepala keluarha 415 KK, dengan kepadatan penduduk 17.215,86 per KM.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4.2 Kondisi Pemerintahan Desa

a. Lembaga Pemerintahan

Jumlah aparat desa :

- | | |
|--------------------|-----------|
| 1. Kepala Desa | : 1 orang |
| 2. Sekretaris Desa | : 1 orang |
| 3. Perangkat Desa | : 8 orang |
| 4. BPD | : 7 orang |

4.3 Struktur Organisasi Kantor Desa Pulau Jambu

Struktur organisasi dan tata kerja pemerintahan Desa Pulau Jambu terdiri dari kepala desa dan perangkat desa yang bertugas menjalankan pemerintahan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam urusan administrasi pelayanan. Kepala desa menjalankan pemerintahan desa di bantu oleh perangkat desa yang terdiri dari :

1. Kepala Desa
2. Sekretaris Desa
 - a. Kepala Urusan Tata Usaha
 - b. Kepala Urusan Keuangan
 - c. Kepala Urusan Perencanaan
3. Kepala Seksi Pemerintahan
4. Kepala Seksi Kesejahteraan
5. Kepala seksi Pelayanan
6. Kepala Dusun

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.4 Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok dan fungsi berdasarkan peraturan menteri dalam negeri republik indonesia Nomor 84 Tahun 2015

1. Kepala Desa

- a. Kepala Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintah Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
- b. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat.
- c. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Kepala Desa memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:
 - 1) Menyelenggarakan Pemerintahan Desa, seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
 - 2) Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan.
 - 3) Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- 5) Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya

2. Badan Permusyawaratan Desa

Badan Permusyawaratan Desa tugasnya adalah menyelenggarakan musyawarah desa (Mudes) dengan peserta terdiri kepala desa, perangkat desa, dan tokoh masyarakat. Sedangkan fungsinya adalah :

- a. Menyalurkan Aspirasi
- b. Merencanakan APBDes.
- c. Mengawasi Pemerintahan Desa

3. Sekretaris Desa

Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan Sekretariat desa.

- a. Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan.

- b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2), Sekretaris Desa mempunyai fungsi:

- 1) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- 2) Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.

- 3) Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi
- 4) keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
- 4) Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

4. Kepala Urusan

Kepala urusan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.

- a. Kepala urusan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
- b. Untuk melaksanakan tugas kepala urusan mempunyai fungsi:
 - 1) Kepala urusan tata usaha dan umum memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi, dan penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
 - 2) Kepala urusan keuangan memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.

- 3) Kepala urusan perencanaan memiliki fungsi penyusunan program dan kebijakan pemerintahan desa dalam rangka pembangunan desa, penyusunan program dan rencana kegiatan pembangunan, penyusunan data dan bahan laporan pelaksanaan pembangunan.

5. Kepala Seksi

Kepala seksi berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis.

- a. Kepala seksi bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional.
- b. Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi mempunyai fungsi:
 - 1) Kepala seksi pemerintahan mempunyai fungsi melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan Profil Desa.
 - 2) Kepala seksi kesejahteraan mempunyai fungsi melaksanakan pembangunan sarana prasarana perdesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Kepala Dusun.

Kepala Kewilayahan atau sebutan lainnya berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugasnya di wilayahnya.

- a. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Kepala Kewilayahan/Kepala Dusun memiliki fungsi:

- 1) Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- 2) Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.
- 3) Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
- 4) Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Maklumat Pelayanan Pemerintahan Desa Pulau Jambu

1. Memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan transparan.
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
3. Merespon tanggapan masyarakat dengan cepat dan tepat.
4. Melayani masyarakat dengan tidak membedakan status sosial dan golongan.
5. Bekerja dengan disiplin, tulus dan sepenuh hati serta bertanggung jawab.
6. Membangun tim yang solid dan berintegritas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4.5 Letak Geografis dan Demografis

1. Geografis

Desa pulau jambu termasuk dalam kawasan kecamatan kampar, dengan batas wilayah sebagai berikut :

- sebelah barat berbatasan dengan wilayah Desa Ranah.
- sebelah utara berbatasan dengan wilayah Desa Teratak.
- sebelah selatan berbatasan dengan wilayah penyasawan.

Adapun luas wilayah Desa Pulau Jambu terdiri dari

- Pemukiman : 39,50 Ha
- Perkantoran : 0,35 Ha
- Sekolah : 0,60 Ha
- Jalan : 0,45 Ha
- Lapangn Olahraga : 12,00 Ha

Adapun jarak ke ibu kota kecamatan terdekat 2 km, sedangkan ke ibu kota kabupaten 12 km. Suhu udara hariannya adalah 20 C sampai 25 C.

2. Demografis

Jumlah penduduk Desa Pulau Jambu menurut Data Terakhir tahun 2020 adalah sebanyak 1954 jiwa yang terdiri dari 415 kepala keluarga.,penduduk desa pulau jambu berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jumlah penduduk Desa Pulau Jambu
menurut jenis kelamin Tahun 2020

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	1035 jiwa
2	Perempuan	919 jiwa
	Jumlah	1954 jiwa

Sumber : Data Statistik Desa Pulau Jambu tahun 2020

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Sosial Pendidikan

Pendidikan di desa pulau jambu terus menerus mengalami perkembangan, sesuai dengan pasal 31 ayat 1 yang menyatakan bahwa “*setiap warga Negara berhak mendapat Pendidikan*” lembaga pendidikan yang ada pendidikan agama seperti Ibtidaiyah, untuk lebih jelasnya sarana pendidikan yang ada di Desa Pulau Jambu dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Sarana Pendidikan di Desa Pulau Jambu Tahun 2020

No	Jenis Sekolah	Negeri	Swasta	Jumlah
1.	TK	-	1	1
2.	SD	1	-	1
3.	SLTP	-	-	-
4.	SLTA	-	-	-
5.	Ibtidaiyah	-	1	1
6.	Tsawiyah	-	-	-
7.	Aliyah	-	-	-
8.	Pondok Pesantren	-	-	-
	Jumlah	1	2	3

Sumber : Data Statistik Desa Pulau Jambu 2020

Dari tabel di atas dapat di ketahui bahwa sarana pendidikan yang ada di Desa Pulau Jambu berjumlah 3 buah dengan perincian SD 1 buah, TK 1 buah dan Ibtidaiyah 1 buah dengan jumlah penduduk 1954 jiwa dan juga di dukung dengan pengajaran non formal yang di peroleh dari mesjid dan rumah pengajian.

4. Sosial Ekonomi

Untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat Desa Pulau melakukan berbagai usaha sebagai mata pencaharian , hal ini dapat di lihat dari tabel sebagai berikut :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.3
Jumlah Penduduk Desa Pulau Jambu Berdasarkan
Mata Pencaharian Tahun 2020

No	Mata Pencaharian	Jumlah
1.	Petani	596 Jiwa
2.	Buruh Tani	325 Jiwa
3.	Buruh Migran	1 Jiwa
4.	PNS	19 Jiwa
5.	Peternak	88 Jiwa
6.	Pedagang Keliling	61 Jiwa
7.	Wiraswasta	420 Jiwa
8.	Pensiunan	11 Jiwa
9.	Pengrajin Industri Rumah Tangga	63 Jiwa
	Jumlah	1.584 Jiwa.

Sumber: Data Statistik Desa Pulau Jambu Tahun 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah penduduk di Desa Pulau Jambu berdasarkan mata pencahariannya di dominasi kategori petani.

5. Sosial Keagamaan

Dalan membangun masyarakat, agama adalah unsur penting yang harus ada dalam hidup manusia, tanpa agama akan sulit menciptakan keharmonisan dan keukunan di antara masyarakat. Adapun agama yang di anut oleh masyarakat Desa Pulau Jambu adalah agama islam, atau untuk lebih jelasnya dapat di lihat dari tabel berikut

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.4
Jumlah Penduduk Menurut Agama Yang Dianut
Masyarakat Desa Pulau Jambu Tahun 2020

No	Agama	Jumlah
1.	Islam	1954 Jiwa
2.	Kristen	-
3.	Katholik	-
4.	Hindu	-
5.	Budha	-
	Jumlah	1954 Jiwa

Sumber: Data statistik Desa Pulau Jambu Tahun 2020

Dari tabel di atas dapat di lihat bahwa keseluruhan masyarakat Desa Pulau Jambu yang berjumlah 1954 Jiwa adalah beragama Islam dan jika di persentasikan sebanyak 100 %.

Dalam menciptakan masyarakat yang beragama sangan di butuhkan saranadan prasarana yang mendukung , sehingga dengan memadainya sarana dan prasarana ibadah dapat menarik minat masyarakat untuk beribadah dan dapat membangun kesadaran masyarakat dalam beragama serta dapat menciptakan masyarakat yang harmonis, karna setiap masyarakat sadar bahwa agama islam adalah agama yang rukun dan cintai damai. Di Desa Pulau Jambu terdapat beberapa sarana ibadah, dapat di lihat dengan Tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5
Sarana Ibadah di Desa Pulau Jambu Tahun 2020

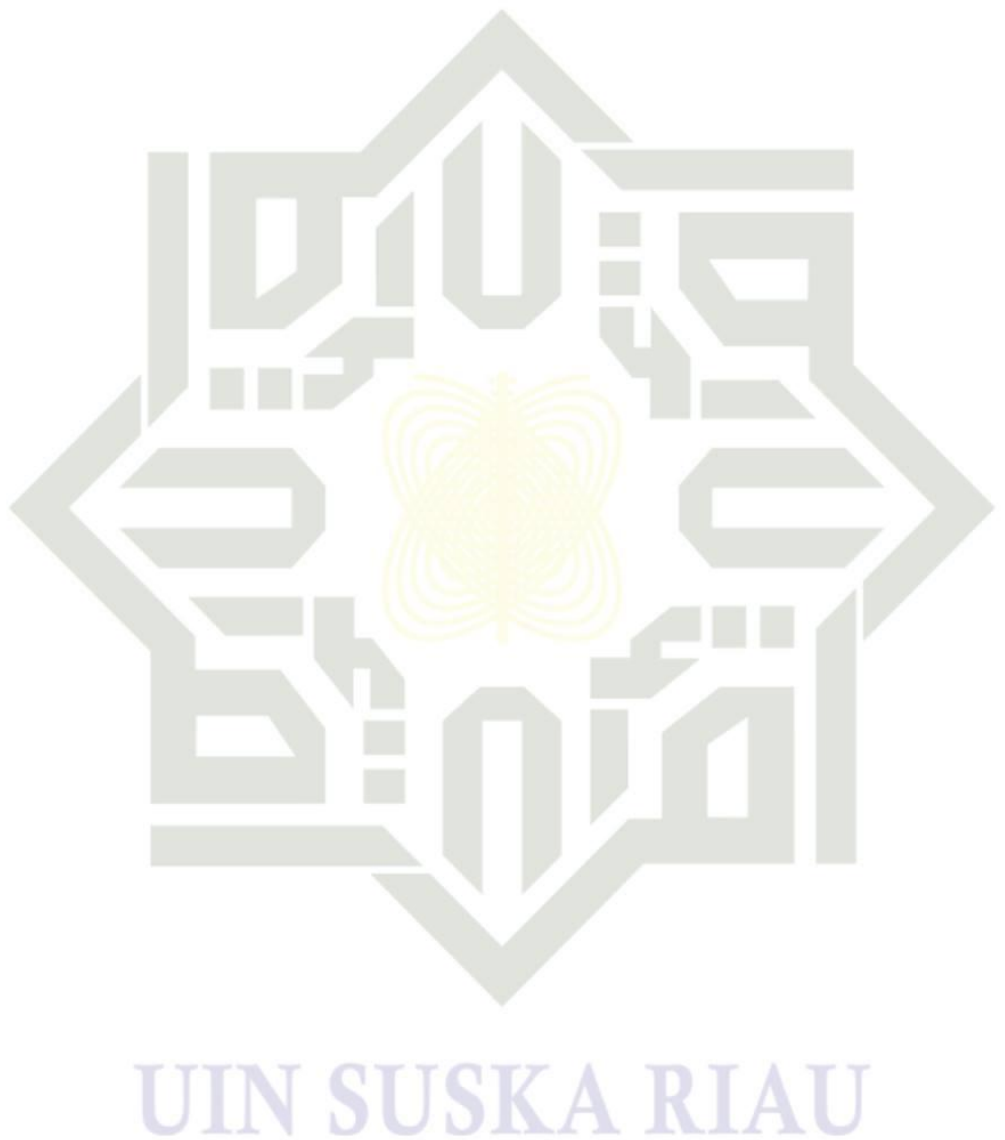
No	Sarana Ibadah	Jumlah
1.	Mesjid	3 buah
2.	Mushallah	6 buah
	Jumlah	9 buah

Sumber : Data statistik Desa Pulau Jambu Tahun 2020

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa mesjid berjumlah 3 buah dan mushallah 6 buah, sarana dan prasarana ibadah tersebut sudah cukup memadai dalam menunjang kegiatan keagamaan yang terdapat di Desa Pulau Jambu Kecamatan Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian sebelumnya terutama uraian pada Bab V. Hasil Penelitian dan Pembahasan, dikaitkan dengan rumusan masalah dan tujuan penulisan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa aparatur pemerintah Desa Pulau Jambu belum profesional dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk masyarakat Desa Pulau Jambu. Dimana hal tersebut dapat dilihat dari :

1. Kurang kreatifnya aparatur pemerintahan Desa Pulau Jambu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat di lihat dengan tidak adanya sesuatu yang di ciptakan dalam pelayanana dan juga bentuk pelayanan dan cara kerja yang masih sama dengan yang dulu-dulu dan tidak mengalami perkembangan. Tidak adanya inovasi atau cara kerja baru yang dilakukan dalam mengikuti kemajuan teknologi untuk pelaksanaan tugas pemerintahan oleh aparatur pemerintahan Desa Pulau Jambu. Aparat Pemerintahan desa pulau jambu sudah bisa di katakan responsif dalam menerima setiap keluhan masyarakat.
2. Faktor yang sangat mempengaruhi aparatur pemerintahan desa pulau jambu untuk profesionalisme yang memiliki kreatifitas, inovasi dan responsif terhadap masyarakat adalah Kurangnya peran dan pengaruh kepemimpinan dari kepala desa untuk mengarahkan bawahannya untuk bersikap kreatif , berinovasi dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

kepemimpinan kepala desa yang tidak mampu mengarahkan aparatur dalam mengembangkan diri dan berinovasi serta menciptakan hal yang baru demi terciptanya pelayanan publik yang lebih baik untuk masyarakat. Tidak adanya penghargaan yang di berikan oleh kepala desa selaku pemimpin dalam pemerintahan Desa Pulau Jambu sehingga aparat Desa menjadi tidak semangat dalam berkreatifitas dan berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6.2 Saran

Pemerintah Desa Pulau Jambu perlu meningkatkan profesionalisme aparat dalam pelaksanaan pelayanan publik , karena aparatur pemerintah akan dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional untuk menghasilkan dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan tujuan pemerintahan desa dan kebutuhan masyarakat serta dapat menjadi faktor pendorong terwujudnya proses pemerintahan yang baik dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan profesionalisme dari aparatur pemerintahan Desa Pulau Jambu dalam pelaksanaan pelayanan publik.

1. Diharapkan aparatur desa dapat lebih kreatif lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga terciptanya perubahan pelayanan ke arah yang lebih baik terhadap masyarakat.
2. Diharapkan aparatur pemerintahan desa dapat menciptakan inovasi-inovasi baru dalam pelaksanaan tugasnya. Sehingga ini menjadi awal kebangkitan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagi aparat dalam mengeluarkan ide dan kemampuan diri dari aparat pemerintahan desa pulau jambu.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Diharapkan aparatur desa lebih merespon dengan cepat aspirasi dari masyarakat dan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan juga dapat menyediakan kotak saran sehingga masyarakat lebih leluasa dalam memberikan masukan dan saran tanpa ada rasa tidak enak dalam memberikan kritikan sehingga dapat menjadi acuan dan pedoman dalam memperbaiki pelayanan publik untuk ke depannya.
4. Perlu adanya pembinaan pelatihan untuk aparatur desa dalam menjalankan tugas dan fungsi aparatur desa. Serta perlunya motivasi dan arahan dari Kepala Desa sehingga tercipta aparat yang lebih baik dan faham akan tugas dan mendapat bimbingan secara langsung dari kepala desa selaku pemimpin dalam pemerintahan desa.
5. Seharusnya di berikan penghargaan kepada aparat pemerintahan desa yang mempunyai prestasi baik itu dalam berkreatifitas ataupun berinovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, ataupun bagi aparat pemerintahan desa yang disiplin sehingga menjadi motivasi bagi seluruh aparat desa
6. Memberikan motivasi dan kesempatan seluas-luasnya kepada aparat pemerintahan desa untuk menambah pengetahuan dan peningkatan ketrampilan baik dari inisiatif dan biaya pribadi atau biaya dari pemerintahan desa dalam rangka menyikapi kemajuan ilmu dan teknologi diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan diri aparatur dalam menumbuhkan semangat berkembang dan mengembangkan diri.



DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, 2006, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ismaail Yusanto Muhammad dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, 2002, Gema Insani Press, Jakarta h. 104
- Kumorotomo, Wahyudi, *Etika Administrasi Negara*, 2018, Rajawali Pers, Depok.
- Sedarmayanti, *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Pemberdayaan*, 2003 Bandung : Mandar Maju.
- Sedarmayanti “*Membangun manajemen sistem kinerja guna meningkatkan produktifitas menuju Good Governance (Kepemerintahan yang baik)*” 2004, Bandung, Mandar Maju.
- Siagian, Sondang,P, “*Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi, dan Strateginya*” 2001, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Siagian, Sondang,P, “*Patalogi Birokrasi , analisis, identifikasi dan terapinya*, 1994 Jakarta, Ghalia Indonesia, “*Manajemen sumber daya Manusia*” 1996 Jakarta, PT Bumi Aksara
- Sri Rahayu, Ani, *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 2017, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Tamara Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, 2002 Gema Insani Press, Jakarta h. 167

Referensi Jurnal :

- Agneis K.W Pantow, Michael S. Mantiri, Nove Pioh (2018) *Profesionalisme Kerja Perangkat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Desa Tonsewer Selatan Kabupaten Minahasa*, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan.
- Agus Kusnadi, (2015), *perkembangan politik hukum pemerintahan desa menurut Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerahh an Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa*, Jurnal Ilmu Hukum Volume 2 Nomor 3

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Andi Irsyad Lembah, (2019), *Profesionalisme Aparatur Birokrasi di Kecamatan Baolan Kabupaten Tolioli* , Jurnal Katalogis Volume 5
- Arif Sumeru, (2016), *Kedudukan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. JKMP (ISSN,2338-445X), Vol.4, No 1, Mart 2006 47-56.
- Dede Damaiyanto, Aji Ratna Kusuma, Abdullah Karim , (2015), *Profesionalisme Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat*, Jurnal Adminisrative Reform.
- Donevan Mandey, Jantje Mandey, Femmy Tulusan, (2015), *Pengaruh Profesionalisme Aparat Kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Malalayang Kota Manado*, JAP No 31 Vol III 2015
- Hamirul, Ariyanti, Nova Elsyra (2018), *Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Mengatasi Pataogi Pelayanan Publik*. Jurnal Marketing.
- Joni Suwarno, (2012), *Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu)* Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal , Volume I Edisi 2 , Jjuli-Desember 2012
- Melisa Rosali Tumangkeng, (2015) *profesionalisme Aparatr desa dalam pelaksanaan pemerintahan di Desa Woalang Kecamatan Langoan Timur Kabupaten Minahasa*, Jurnal Imu politik 1 (7),1131, 2015
- Rendi Sueztra (2016), *Ptofesionalisme Apaatur Pemerintah Kota Yogyakarta (Studi Kasus Kantor Cacatan Sipil)*, Jurnal Pemerintahan dan Politik.
- Richard Djiko dan Putra Siang Arimawa (2016), *Profesionalisme Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah Kecamatan Tobelo Tengah Kabupaten Halmahera Utara*, UNIERA Volume 5
- Siti Asrariyah, (2013), *Profesionalisme aparatur Dalam Pelayanan Publk di Kantor Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda*.
- Supiman, (2018), *Pemerintahan Desa*, Vol.7 No.2, Juli 2018
- Suriyani , (2011) *Profesioalisme Aparatur Pemerintah*” Jurnal Ilmu Sosial, Volume 3 Nomor 1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumber-sumber lain :

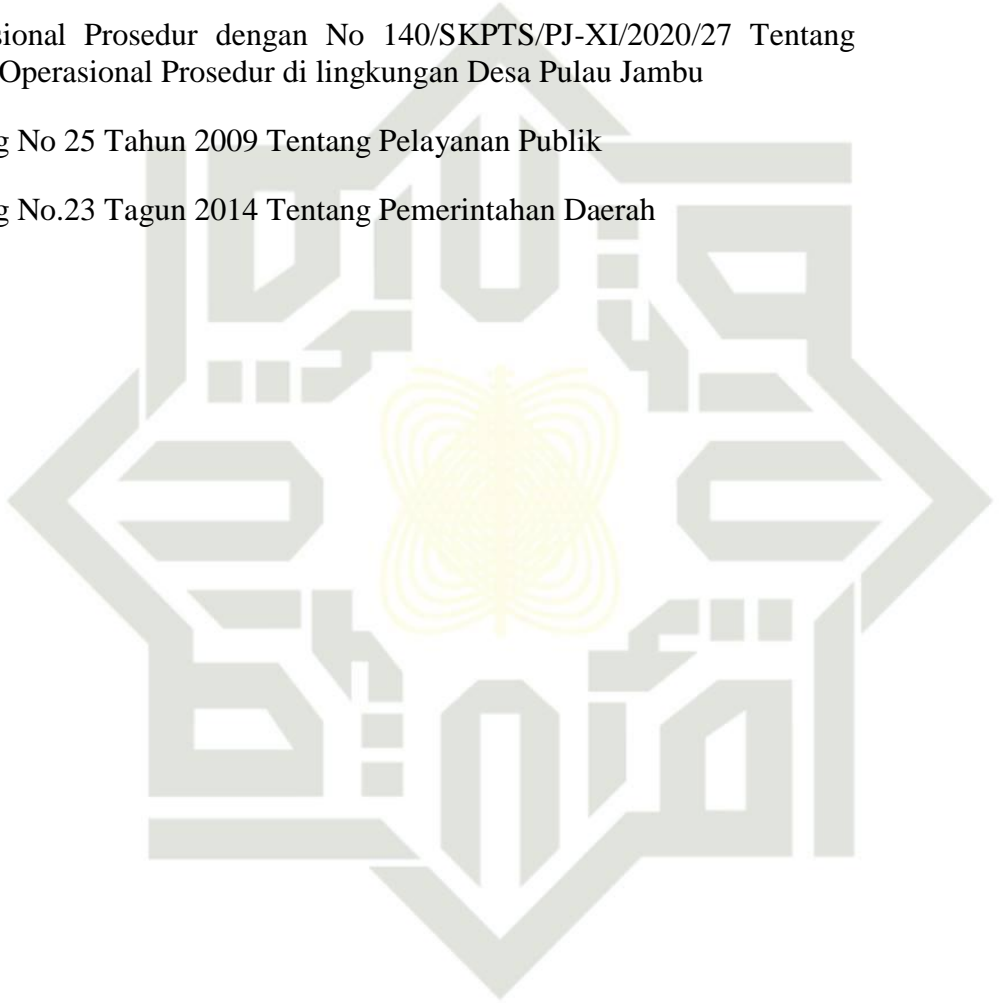
Peraturan Desa Pulau Jambu Nomor 06 Tahun 2019 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa(Lembaran Desa Pulau Jambu Tahun 2019 Nomor 06).

Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintahan desa (SOTK)

Standar Operasional Prosedur dengan No 140/SKPTS/PJ-XI/2020/27 Tentang Standar Operasional Prosedur di lingkungan Desa Pulau Jambu

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah



UIN SUSKA RIAU



Lampiran 1

Daftar Wawancara

Kreatifitas

1. Dalam pelayanan publik selama ini yang di lakukan aparat pemerintahan desa apakah ada mengalami perubahan?
2. Kreatifitas apa yang sudah di ciptakan aparat pemerintahan desa dalam pelayanan publik selama ini?
3. Apakah ada sesuatu yang baru yang d ciptakan aparat pemerintahan desa dalam rangka pelayanan publik?
3. Bagaimana apresiasi yang di berikan kepala desa selaku pemimpin pemerintahan di kantor desa bagi setiap permasalahan yang pecahkan aparat desa?
4. apa kendala yang sering di rasakan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Inovasi

1. apakah ada perubahan yang dilakukan aparat dalam pelayanan publik?
2. Apa yang sudah di kembangkan aparat pemerintahan desa untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik?
3. Seperti apa contoh inovasi yang pernah di buat aparatur pemerintahan desa dalam pelayanan publik?
4. 4.. Apakah ada aparat yang melakukan kunjungan atau mengikuti pelatihan ataupun seminar tentang pelayanan publik?
5. apa yang selalu menjadi keluhan masyarakat dalam pelayanan publik?
6. Apa tindakan aparat pemerintahan desa dalam memecahkan masalah tersebut?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Responsif

1. Apa yang selalu menjadi keluhan masyarakat dalam pelayanan publik?
2. Keluhan apa yang sering di rasakan aparat dalam pelayanan publik?
3. Apa langkah selanjutnya yang akan di ambil aparat dalam pemecahan masalah tersebut ?
4. apakah di sediakan ruang untuk aparat dalam menyampaikan keluhan kepada aparat?
5. Bagaimana aparat pemerintahan desa dalam pemecahan masalah tersebut?

Wawancara dengan masyarakat

1. Bagaimana pelayanan publik yang di lakukan aparat pemerintahan desa pulau jambu? Apakah sudah baik ?
2. Apakah saudara punya keluhan terhadap pelayanan di kantor desa pulau jambu?
3. Bagaimana sikap dan tindakan aparat dalam menerima keluhan dari masyarakat ?
4. Apakah aparat desa sudah kreatif dalam memberikan pelayanan?
5. Apakah informasi yang di berikan aparat sudah jelas ?
6. Apakah aparat tanggap dalam menyelesaikan persoalan ?
7. Apakah ada perubahan dan pengembangan dalam pelayanan di kantor desa ?
8. Apakah ada perbaikan yang terjadi selama ini ?
9. Masalah apa yang selama ini sering terjadi dalam pelayanan yang di lakukan oleh apar pemerintahan desa ?
10. apakah ada bentuk pengembangan dan perbaikan yang di lakukan aparat untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik?
11. Apa yang harus di ubah dari sistem dan bentuk pelayanan yang di berikan aparat pemerintahan desa pulau jambu?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran II

Lampiran Wawancara

Wawancara dengan Kepala Desa



Bersama Sekretaris Desa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta n

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara dengan Masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



©

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dituntutur
Sifatnya
Lampiran
Perihal

Un.04/F.VII/PP.00.9/1220/2021

: Un.04/F.VII/PP.00.9/1220/2021

: Biasa

: -

: Bimbingan Skripsi

Pekanbaru, 16 Februari 2021 M
4 Rajab 1442 H

Kepada

Yth. **Pivit Septiary Chandra, S.Sos, M. Si**

Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Fitria Annisa

NIM : 11775200305

Jurusan : Administrasi Negara

Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Profesionalisme Aparatur Pemerintahan Desa dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Pulau Jambu**". Schubungan dengan itu kami menunjuk Saudarasebagai pembimbingdalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas. Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



an, Dekan
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,

Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti. MS, SE, M. Si, Ak, CA
NIP. 19751112 199903 2 001

Tembusan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

2. Ditang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR

KECAMATAN KAMPAR

KEPALA DESA PULAUJAMBU

Pulaujambu, 30 Maret 2021

005/PJ/III/2021/48

Balasan Izin Penelitian

Kepala Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

Tempat

Wassalamualaikum, Wr.Wb

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Pulaujambu Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar, setelah membaca surat Rekomendasi Permohonan Riset dari : **Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN- RISET/38744 Tanggal 16 Februari 2021** menerangkan bahwa:

Nama	: FITRIA ANNISA
NIM	: 11775200305
Program Studi	: ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Judul Penelitian	: PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAHAN DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PULAUJAMBU

Berdasarkan nama mahasiswa di atas BENAR telah melakukan penelitian di Kantor Desa Pulaujambu dan telah di berikan izin.

Demikianlah surat ini kami buat, serta kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

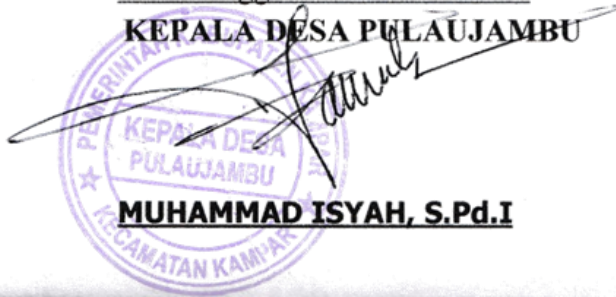
Wassalamualaikum Wr.Wb

Dikeluarkan di : Pulaujambu

Pada Tanggal : 30 Maret 2021

KEPALA DESA PULAUJAMBU

MUHAMMAD ISYAH, S.Pd.I



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak mengikat kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Un.04/F.VII/PP.00.9/1108/2021

Pekanbaru, 11 Februari 2021 M

Biasa

28 Jumadil Akhir 1442 H

Izin Riset

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Fitria Annisa
NIM. : 11775200305
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
**"Profesionalisme Aparatur Pemerintahan Desa dalam Pelayanan Publik di
Kantor Desa Pulau Jambu"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan
memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Tidak diperkenankan untuk menyalin, mengutip, atau menggunakan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

2. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

3. Tidak mengizinkan untuk memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : FITRIA ANNISA

NIM / SMT : 11775200305

JUDUL SKRIPSI : Profesionalisme Aparatur Pemerintahan Desa dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Pulau Gambu.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	25 Maret 2021 Kamis	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil Wawancara & analisis dengan Panduan Administrasi Negara. • Cantumkan data / gambar yang menggambarkan aparatur desa tidak profesionalisme. • Setiap Wawancara dibuat waktu dan siapa yang di wawancara. • Kesimpulan harus ada 2 yang akan menjawab rumusan Masalah. • Penulisan, Keterangan Wawancara selanjutnya bukti ngi. • Ace Skripsi 	   



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/38744

T E N T A N G

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permisian Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : UIN-04.F.II/PP.00.9/1108/2021 Tanggal 11 Februari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | FITRIA ANNISA |
| 2. NIM / KTP | : | 11775200305 |
| 3. Program Studi | : | ILMU ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : | |
| 5. Alamat | : | DESA PULAU JAMBU |
| 6. Judul Penelitian | : | PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAHAN DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PULAU JAMBU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KANTOR DESA PULAU JAMBU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 16 Februari 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Ditampilkan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
3. Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Bersangkutan

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN TUANKU TAMBUSAI TELP. (0762) 20146

BANGKINANG KOTA

Kode Pos : 28412

REKOMENDASI

Nomor : 070/BKBP/2021/204

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

: **FITRIA ANNISA**
: 11775200305
: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU
: ILMU ADMINISTRASI NEGARA
: S1
: DESA PULAU JAMBU
: **PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAHAN DESA
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PULAU JAMBU**
: KANTOR DESA PULAU JAMBU

ketentuan sebagai berikut :

Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan dan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.

Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset dan penelitian ini.

UIN SUSKA RIAU

Dikeluarkan di Bangkinang
pada tanggal 10 Maret 2021

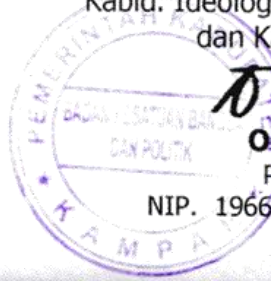
an. **KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR**

Kabid. Ideologi, Wawasan Kebangsaan
dan Karakter Bangsa,

ANNITA, SE

Penata Tk. I

NIP. 19661009 198803 2 003



Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama lengkap penulis yaitu Fitria Annisa lahir di Desa Pulau Jambu Kec.Kampar Kab. Kampar Prov. Riau. Pada tanggal 24 Agustus 1999, merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Ali Munir(Alm) dan Ibu Nur Salimah

Penulis menyelesaikan Sekolah Dasar di SD Negeri 011 Desa Pulau Jambu, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di MTs YPUI(Yayasan Pembangunan Umat Islam)Desa Teratak Rumbio Jaya. Penulis melanjutkan pendidikannya di MA YPUI(Yayasan Pembangunan Umat Islam)Desa Teratak Rumbio Jaya. Setelah lulus MA penulis melanjutkan pendidikannya pada tahun 2017 di jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalui jalur SNMPTN. Selama menjadi mahasiswa, penulis banyak mendapatkan pengetahuan serta pengalaman yang berharga.

Pada bulan Januari-Februari 2020 penulis mengikuti program Praktek Kerja Lapangan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Panam. Selain itu pada Bulan Juli-Agustus 2020 penulis mengikuti program Kuliah Kerja Nyata di daerah asal masing-masing. Pada tanggal 21 April 2021 penulis diujikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dengan judul skripsi “Profesionalisme Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Pulau Jambu” dengan Prediket CUM LAUDE.